

## Konversationelle Erzählungen im Sozialamt: ihr Einsatz als kommunikative Strategien

Quasthoff, Uta M.

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Sammelwerksbeitrag / collection article

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Quasthoff, U. M. (1979). Konversationelle Erzählungen im Sozialamt: ihr Einsatz als kommunikative Strategien. In R. Mackensen, & F. Sagebiel (Hrsg.), *Soziologische Analysen: Referate aus den Veranstaltungen der Sektionen der Deutschen Gesellschaft für Soziologie und der ad-hoc-Gruppen beim 19. Deutschen Soziologentag (Berlin, 17.-20. April 1979)* (S. 515-534). Berlin: Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-136211>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

## Konversationelle Erzählungen im Sozialamt: Ihr Einsatz als kommunikative Strategien

Uta M. Quasthoff

Das Interesse an Erzählungen eigenerlebter Geschichten, die spontan in Gesprächen realisiert werden, ist die Grundlage zweier längerfristiger Projekte, die den Gegenstand mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung bearbeiten. Es geht dabei - grob gesagt - einmal um die kognitive Verarbeitung und erzählende Verbalisierung der Erlebnisse, die der Erzählung zugrundeliegen und an denen der Erzähler definitionsgemäß beteiligt ist. Zum anderen liegt der Akzent auf der Untersuchung des Einsatzes von Erzählungen in Interaktionssituationen. Dieser letzte Aspekt ist der Fokus eines interdisziplinären Arbeitszusammenhangs zwischen Linguistik und Sozialpsychologie, an dem von psychologischer Seite Rainer K. Silbereisen (Technische Universität Berlin) beteiligt ist. Diese Schwerpunktsetzung und die theoretischen Grundlagen des entsprechenden Projekts bilden den Hintergrund für die Überlegungen, die ich im folgenden anstellen werde.

Die beiden auf die verschiedenen Projektzusammenhänge verteilten Gesichtspunkte bei der Bearbeitung von konversationellen Gesprächen kann man auch kurz mit den Stichwörtern 'Struktur' und 'Funktion' von narrativen - und anderen - Diskurseinheiten zusammenfassen. Dabei verweist die Verteilung auf verschiedene Arbeitszusammenhänge nur auf die forschungspraktische Notwendigkeit, Schwerpunkte bei der Bearbeitung von komplexen Gegenständen zu setzen. Sie bedeutet nicht, daß man die Struktur von Erzählungen in Gesprächen ohne die Berücksichtigung ihrer Funktion und die Funktion ohne die Berücksichtigung ihrer Struktur beschreiben könne.

Im Gegenteil bemüht sich der zugrundeliegende Beschreibungsansatz für konversationelle Erzählungen sehr betont um eine Integration von Struktur und Funktion auch auf der Beschreibungsebene. Diesem methodischen Ziel entsprechend wurde ein Beschreibungsansatz entwickelt, der den aktualgenetischen Konstitutionsprozeß der Erzählung in der Interaktionssituation in Abhängigkeit von den kommunikativen und interaktiven Zielsetzungen des Sprechers und den Beschränkungen durch die Art der Sprechsituation zu modellieren versucht. (Vgl. Kraft/Nikolaus/Quasthoff 1977 und Quasthoff 1978b). Dieser Ansatz zur Beschreibung wurde deshalb gewählt, weil die Integration von sprachlich-formalen und inhaltlichen Strukturen mit den kommunikativen und interaktiven Funktionen einer Diskurseinheit in der kommunikativen Realität schließlich innerhalb der kognitiven und verbalen Planung erfolgt, so daß es für die Beschreibung ein vernünftiges Bestreben ist, diesen Prozeß nachzuzeichnen.

Der Gegenstand der erwähnten Projektzusammenhänge und der folgenden Überlegungen ist in der folgenden Weise eingegrenzt und bestimmt:

Erzählung im Gespräch oder konversationelle Erzählung ist eine grundsätzlich mündlich konstituierte Diskurseinheit (Vgl. Wald 1978), die sich spontan in Gesprächen realisiert. Sie ist eine Form der sprachlich-kommunikativen Bildung und Bewältigung von Erfahrung, die den folgenden inhaltlichen und formalen Beschränkungen unterliegt:

#### Semantische Restriktionen

- Der Text referiert auf eine zeitlich zurückliegende Handlungs-/Ereignisfolge in der Realität. Dieser Referent des Textes wird im folgenden (mit GÜlich 1976) 'Geschichte' genannt.
- Die Geschichte des Erzähltextes ist ein singuläres Erlebnis, ist also zeitlich und lokal eindeutig identifizierbar.
- Die Geschichte erfüllt gewisse Minimalbedingungen von Ungewöhnlichkeit. 'Ungewöhnlichkeit' wird dabei relativ zu den Erwartungen des in der Geschichte Beteiligten und/oder den an allgemeinen Normen orientierten Erwartungen verstanden.
- Der Sprecher ist identisch mit einem der Aktanten (Agent, Opfer, Beobachter...), die in die erzählte Geschichte verwickelt sind.

#### Formale Restriktionen

Im Unterschied zu anderen Formen der Ereignisrepräsentation ist die konversationelle Erzählung eher eine szenisch vorführende, weniger eine sachlich darstellende Repräsentation vergangener Handlungen/Ereignisse. Aufgrund dieser Form sind die folgenden Ausdrucksmittel typisch für die konversationelle Erzählung:

- Evaluative und expressive Sprachformen.
- Direkte Rede, in der in Stimmführung und Formulierung eine Nachahmung der redenden Figuren versucht wird.
- Ein hoher Detaillierungsgrad in der Repräsentation der Geschichte, 'Atomisierung' des Ereigniskontinuums zumindest in einigen Phasen.
- Die Verwendung des historischen Präsens zumindest in den atomisierten Passagen der Erzählung.

## 2 Kommunikative und interaktive Funktionen von konversationellen Erzählungen.

Wenn jemand in einem Gespräch eine Geschichte erzählt, dann tut er das in den allerwenigsten Fällen ausschließlich mit dem Ziel, einem Zuhörer Kenntnis über ein bestimmtes Geschehen zu geben. Er verfolgt im allgemeinen eine weitergehende Intention mit der Realisierung der Erzählung, die ich zusammen mit der tatsächlich eingetretenen Wirkung auf den Hörer Funktion der Erzählung nenne.

Ich unterteile die Funktionen von narrativen und anderen Diskurseinheiten in kommunikative und interaktive. Mit dieser Benennung soll nicht etwa geleugnet werden, daß Kommunikation eine Form der Interaktion ist. Die terminologische Unterteilung verweist vielmehr auf den Unterschied zwischen den beiden Grundfunktionen menschlicher Sprache: der Übermittlung von Inhalten und der Gestaltung interpersonaler Beziehungen. Kommunikative Funktionen von konversationellen Erzählungen sind alle die Funktionen, die über die Vermittlung bestimmter Inhalte der Erzählung realisiert werden, interaktive Funktionen von konversationellen Erzählungen sind alle die Funktionen, die über die Vermittlung von Inhalten in der Form des Erzählens realisiert werden.

Zugrunde liegt der Unterschied zwischen verschiedenen Kommunikationsmodi wie Berichten, Erzählen, Mitteilen, Schildern, die alle zur Übermittlung der gleichen Inhalte geeignet sein können, aber eine jeweils verschiedene Beziehung zwischen Sprecher und Angesprochenem zur Voraussetzung haben bzw. etablieren, so daß die Wahl eines bestimmten Kommunikationsmodus teilweise, aber nicht gänzlich situationsabhängig ist. Gerade wenn die Wahl des Kommunikationsmodus scheinbar den konventionellen Erfordernissen des Situationstyps nicht entspricht, kann man unter bestimmten Bedingungen annehmen, daß der Interaktant sich die rahmensetzende Kraft des jeweiligen Kommunikationsmodus zunutze machen will, um den bestehenden Rahmen (Goffman 1974) seinen interaktiven Zielsetzungen gemäß umzugestalten. Ich habe an anderer Stelle (Quasthoff 1978 a) versucht nachzuweisen, daß ein bestimmter Typ von Klienten des Sozialamts das - scheinbar dysfunktionale - Erzählen innerhalb der sogenannten Sachberatungen einsetzt, um den Rahmen von 'Sachberatung durch einen professionellen Rollenträger' umzugestalten zu 'privates Gespräch mit einem persönlichen Freund'. Diese rahmensetzende bzw. -verändernde Kraft von konversationellen Erzählungen realisiert sich über die Form des Erzählens und ist damit ein Beispiel für eine interaktive Funktion von Erzählungen in Gesprächen.

Die kommunikativen Funktionen, die sich über die jeweils erzählten Inhalte realisieren, unterteile ich in der folgenden Weise:

Primär sprecher-orientierte Funktionen

Selbstdarstellung

psychische/kommunikative Entlastung

Primär Hörer-orientierte Funktionen

Belustigung und Unterhaltung

Information

Primär kontextorientierte Funktionen

Beleg

Erklärung

Es wäre ein Mißverständnis anzunehmen, jedem Vorkommen einer konversationellen Erzählung wäre eine und nur eine der genannten kommunikativen Funktionen zuzuordnen. Der Einsatz komplexer Verhaltensformen verfolgt i.a. eine Hierarchie von Zielen, die einen unterschiedlichen Grad der Direktheit in Verbindung mit der jeweiligen Verhaltensform aufweisen: Indem ein Sprecher in einer bestimmten Situation etwa äußert

Das Kleid steht Ihnen aber gut,  
realisiert er eine wertende Aussage über die Angesprochene und ihr Kleid, macht ein Kompliment, ist galant, besänftigt den Unwillen der Angesprochenen, gestaltet die Beziehung zur Angesprochenen persönlicher, macht eine versteckte Liebesandeutung... So sind bei einer Erzählung im Normalfall kommunikative und interaktive Funktionen und auch meistens mehrere kommunikative Funktionen gleichzeitig realisiert. In Bezug auf Erzählungen gibt es bestimmte, relativ feste Allianzen zwischen kommunikativen und interaktiven Verwendungsweisen. Im allgemeinen ist jedoch jeweils eine dieser intendierten Wirkungen durch entsprechende Kontextualisierungshinweise (Gumperz 1978) vom Sprecher als dominant markiert. Sie ist entsprechend interpretativ zugänglich und liegt der Analyse zugrunde.

Die primär sprecher-orientierten und die primär Hörer-orientierten Funktionen lassen sich jeweils durch eine Erzählung allein als selbständige Diskurseinheit realisieren. Die primär kontextabhängigen Funktionen fassen dagegen alle Erzählungen zusammen, die ihre Funktion aus dem Zusammenhang zu einer übergeordneten Diskurseinheit ableiten. Im Fall der Belegfunktionen ist dieser größere Zusammenhang ein argumenta-

tiver. Die Erzählung belegt eine explizite oder implizite Behauptung und ist mit der Qualität dieser Behauptung Teil eines rechtfertigenden, beschuldigenden, persuasiven oder dokumentierenden Kontextes. Die exemplarische Diskussion des Einsatzes von Erzählungen als kommunikative Strategien durch die Klienten im Sozialamt wird besonderes Gewicht auf die Erzählungen in Belegfunktion legen. Im Fall der Erklärung bezieht die Erzählung ihre Funktion ebenfalls aus dem Zusammenhang einer übergeordneten Handlungseinheit. Hier ist es nicht eine möglicherweise implizit bleibende Aussage, die belegt wird, sondern eine verbale oder nicht-verbale Verhaltensform, die in ihrem inhaltlichen oder pragmatischen Stellenwert für den bzw. einen der Zuhörer erklärt werden muß.

Die genauere Diskussion und Veranschaulichung aller der kommunikativen Funktionen von konversationellen Erzählungen, die als Ergebnis einer umfangreichen Corpusanalyse festgestellt werden konnten, muß an dieser Stelle aus Raumgründen unterbleiben (vgl. dazu Quasthoff 1978 b). Die im folgenden vorzuführende Analyse des kommunikativen Einsatzes von Erzählungen im Sozialamt wird exemplarisch vorgehen. Dabei wird die interpretative Herausarbeitung der kommunikativen Intention aus dem situativ gebundenen Erzähltext auch das Konzept der kommunikativen Funktion insgesamt konkretisieren.

### 3 Konversationelle Erzählungen als kommunikative Strategien von Klienten im Sozialamt.

Der Strategiebegriff in meiner Verwendungsweise bezieht sich nicht auf einen bewußt berechnenden oder gar intendiert irreführenden oder täuschenden Einsatz bestimmter Verhaltensformen. Wenn ein Handlungsmuster (vgl. Rehbein 1977) der konventionell geregelte Zusammenhang zwischen einer Verhaltensform und einer mit dieser Verhaltensform verfolgbarer Hierarchie von Handlungszielen ist, dann ist eine Strategie in meinem Sinne die situationsangemessene Anwendungsmöglichkeit eines Handlungsmusters, also die zweistellige Relation zwischen einem Handlungsmuster und einer Situation.

#### 3.1 Verhaltensstrategien von unterlegenen Interaktionsteilnehmern.

Ohne diese Auffassung an dieser Stelle weiter ableiten zu können, gehe ich davon aus, daß die Klienten im Sozialamt im professionellen Kontakt mit dem Sozialarbeiter oder dem Verwaltungsmitarbeiter objektiv unterlegen sind und dieses Unterlegenheitsgefühl in ihrer allergrößten Mehrzahl auch subjektiv erleben. Eine Ausnahme stellen

allenfalls die nach einer sozialpsychologischen Kliententypologie (vgl. Silbereisen 1976) so genannten "Autonomen" dar. Ich gehe weiterhin von der These aus, daß ein derartiges Unterlegenheitserlebnis bestimmte Reaktionen bei dem unterlegenen Interaktionspartner hervorruft, daß es also bestimmte Verhaltensstrategien geben muß mithilfe derer ein Interaktionspartner, der sich aus Gründen des Status, des Geschlechts, der institutionellen Rolle oder der Persönlichkeit in einer Interaktion unterlegen fühlt, mit dieser Situation der erlebten Inferiorität fertig wird. Das Ziel der folgenden Überlegungen ist es, exemplarisch anhand eines kleinen Bereichs von Verhaltensformen, dem Erzählen von Geschichten, diese "Strategien des sozialen Überlebens" herauszuarbeiten.

Ich habe an anderer Stelle (Quasthoff 1978 c) am Beispiel einer nach Status und Geschlecht gegliederten akademischen Diskussionsgruppe<sup>2</sup> feststellen können, daß die Verhaltensformen der statusniedrigeren Interaktionsteilnehmer sich für den Fall dieser speziellen Interaktionsform einteilen lassen in Kompensationsstrategien, Verweigerungsstrategien und (latente) Widerstandsstrategien.

Beobachtete Verhaltensformen, die als Ausdruck von Kompensationsstrategien zu werten sind, waren z.B. der Versuch zur Durchsetzung eigener Positionen innerhalb der von anderen Interaktanten vorgegebenen Themen. Die statusniedrigeren Diskussions Teilnehmer steuerten die Diskussion also nicht selbst, indem sie etwa Themenbereiche initiierten<sup>3</sup>; sie versuchten aber, diesen "Führungsmangel" zu kompensieren, indem sie - z.T. recht vehement - eine positive oder negative Meinung zu den jeweiligen Gesprächsgegenständen durchzuhalten versuchten. Eine andere kompensierende Form der Bewältigung der Gesprächssituation durch statusniedrigere Teilnehmer ist die Übernahme einer bestimmten, diskussionsnotwendigen Interaktionsrolle, die durch ihre Notwendigkeit einen gewissen Wert besitzt: Die statusniedrigeren Teilnehmer erfüllen die Funktion des "Korrektivs durch die Gruppe". Die korrelierenden Verhaltensformen zu dieser Art der Kompensationsstrategie sind das verständnissichernde und kritische Kontrollieren der Äußerungen anderer Teilnehmer.

Zu den Verweigerungsstrategien gehört - neben dem Schweigen - der Versuch, einen Rahmenwechsel (Goffman) zu initiieren oder aufrechtzuerhalten, durch den die Hierarchie der Interaktionsrollenbeziehung aufgehoben oder gemildert würde.

Zu den Verhaltensformen, die im Rahmen der latenten Widerstandsstrategien beobachtet wurden, gehören z.B. "unsachliche" Versuche, die dominierenden Gesprächs-

partner abzuqualifizieren oder zu verunsichern.

Diese beobachteten Verhaltensformen und damit natürlich auch die Klassifikation der realisierten Strategien sind natürlich situationsgebunden, sind also nicht etwa in gleicher Weise für den institutionellen Rahmen der Beratungsgespräche im Sozialamt zu erwarten. Die entscheidenden Unterschiede zwischen der Situation der weiblichen und männlichen Studenten in der akademischen Diskussion und der Situation der Klienten im Gespräch mit dem Vertreter der Sozialbehörde sind die folgenden:

- (1) Die Entscheidungszuständigkeit in der akademischen Diskussion ist nicht so eindeutig an den statushöheren Rollenträger gebunden wie in der Sozialbehörde.
- (2) An Entscheidungen, die innerhalb des Gesprächs oder als Folge davon getroffen werden, hängen für den Klienten i.a. zentrale materielle Vor- oder Nachteile. Für den Studenten oder die Studentin gelten vergleichbare Konsequenzen - wenn überhaupt - nur in sehr vermittelter Form.
- (3) Die Entscheidungsmöglichkeiten für den Fall der akademischen Diskussion sind nur in sehr geringem Maße durch gesetzliche oder organisationsbürokratischen Normen eingeschränkt; getroffene Entscheidungen etwa des statushöchsten Diskussionsteilnehmers, in unserem Fall des Dozenten, werden im hierarchischen Gefüge der Institution Universität kaum kontrolliert und sanktioniert. Das Gegenteil gilt für die Institution Sozialbehörde.

Da Strategien die zielgerichtete und situationsangemessene Anwendung von Verhaltensformen sind, ist angesichts der konstatierten Unterschiede zwischen den Situations-typen zu erwarten, daß Klienten im Sozialamt auch andere Strategien zur Bewältigung ihrer Situation der Unterlegenheit realisieren als die Studenten in der Diskussionsrunde. Verweigerungsstrategien und - in geringerem Maße - auch Widerstandsstrategien vertragen sich z.B. schlecht mit dem vorauszusetzenden Interesse des Klienten an materieller Hilfeleistung. Entsprechende Verhaltensformen sind also in dieser Situation ungeeignet zur Erreichung des Ziels anzusehen.

Es müssen an dieser Stelle unserer Überlegungen bereits zwei Einschränkungen formuliert werden, um dem Mißverständnis einer zu einfachen Sichtweise vorzubeugen: Erstens sind die realisierten Verhaltensformen und Strategien gerade in der Sozialamts-situation sicher in hohem Maße abhängig von der jeweiligen Persönlichkeit des Klienten. Eine entsprechende Typologie als Voraussetzung zur Überprüfung dieses Zusammenhangs liegt bereits vor (vgl. Silbereisen 1976). Die entsprechende Einordnung der jeweiligen



Sprecherpersönlichkeiten und die auch quantitative Auswertung des Zusammenhangs zwischen Kliententyp und Erzählverhalten des psychologischen Teils des Projekts steht allerdings noch aus. Zweitens kann es natürlich durchaus Handlungsziele von Klienten geben, die das Interesse an materieller Hilfeleistung etwa neutralisieren und die stattdessen die realisierte Handlungsstrategie bestimmen. - Die vorliegenden Überlegungen sollen keine exakte Analyse des Gesamtbildes darstellen, sondern eine argumentative und interpretative Herausarbeitung des "Normalsfalles" für diesen Situationstyp, der dann auch in Form der Erwartungen der Beteiligten die Situation in jedem Fall bis zum gewissen Grade mitgestaltet.

Aus den konstatierten Unterschieden zwischen den beiden diskutierten Situationstypen 'akademische Diskussionsrunde' und 'Sozialamt' lassen sich konkret die folgenden Hypothesen hinsichtlich der erwartbaren Verhaltensformen der Klienten ableiten:

- (1) Aus der alleinigen Entscheidungszuständigkeit des Beraters ist eine stärkere und vor allem auch offenere Orientierung des Klienten am Berater, des statuen niedrigeren am statushöheren Teilnehmer erwartbar.
- (2) Die materiellen Konsequenzen für den Klienten stellen die Beschränkungen auf die adäquaten Verhaltensformen dar, die aus der Orientiertheit des Handlungsmusters an diesem Ziel erwachsen.
- (3) Die Beschränkungen des Beraters durch gesetzliche Normen und deren Kontrolle werden vom Klienten bis zum gewissen Grade in seiner Situationseinschätzung zugrundegelegt, fungieren als input für die Auswahl der situationsangemessenen Strategie.

Auf der Basis dieser Erwartungen sollen in einem nächsten Schritt die tatsächlich realisierten Verhaltensformen exemplarisch am Beispiel dreier Erzählungen von Klienten betrachtet werden.

### 3.2 Exemplarische Interpretation des kommunikativen Einsatzes von drei Klienten-Erzählungen im Sozialamt.

#### 3.2.1 Konversationelle Erzählung in Selbstdarstellungsfunktion

Die Erzählung "Erfolgreiche Wohnungssuche" (s. Anhang) erfüllt dominant die primär sprecher-orientierte Funktion der Selbstdarstellung. Laing/Phillipson/Lee (1971) haben innerhalb ihres Konzepts der interpersonalen Wahrnehmung herausgearbeitet, in welcher Weise Interaktanten versuchen, in der Interaktion dafür zu sorgen, daß sie ihr eigenes Selbstbild auf den Interaktionspartner übertragen: Alter soll den ego

so sehen wie ego sich selbst sieht. Das Erzählen von Geschichten, in denen ego handelt, ist nun ein besonders gutes Mittel zur Durchsetzung des Selbstbildes innerhalb der interpersonalen Wahrnehmung, weil hier das ego der interaktiven Erzählsituation das ego der Geschichte stellvertretend gemäß seinen Selbstdarstellungsabsichten agieren lassen kann. (Vgl. dazu ausführlich Quasthoff 1978 b: 187-193).

Eine kommunikative Funktion erfüllen selbstdarstellende Erzählungen insofern die Art des zu Übertragenden Selbstbildes nicht zufällig ist und nur über bestimmte Inhalte der Erzählung die entsprechenden Schlüsse von alter auf die Persönlichkeit von ego ausgelöst werden können. Es ist dieser Aspekt, der uns im Zusammenhang mit dem Erzählen als kommunikative Strategie interessiert.

Der Schluß von beobachteten bzw. geschilderten Verhaltensweisen auf Charaktereigenschaften bzw. Persönlichkeitsbilder ist einer der grundlegenden Inferenzformen innerhalb des Mechanismus der interpersonalen Wahrnehmung. (Vgl. I. Kummer 1975 zum Nachweis der Rolle, die diese Inferenzformen bei der Produktion und Rezeption literarischer und anderer Texte spielen.)

Aus dem verwendeten Personalpronomen der 1. Pers. Plur. wir in der Erzählung "Erfolgreiche Wohnungssuche" geht hervor, daß die geschilderten Aktivitäten bei der Wohnungssuche i.a. mindestens von einer weiteren Person außer der Erzählerin - wahrscheinlich ihrem Ehemann - unternommen wurden. Es ist nun bezeichnend, daß diese weitere Person aber außer in dem Wörtchen wir nie in Erscheinung tritt. Sieht man sich die Aktivitäten an, die die Erzählerin ganz explizit - durch Verwendung des Pronomens ich statt des Gemeinsamkeit signalisierenden wir - nur sich selbst zuschreibt, so ergibt sich die folgende Liste von Handlungen:

- Sie läuft, fährt und telefoniert Überall herum (Z. 9-12).
- Sie holt morgen um sechs die Zeitung (13-16).
- Sie macht den entscheidenden erfolbringenden Vorschlag (30).
- Sie verhandelt mit dem Hauswirt (62 f).
- Sie wagt es, den kritischen Punkt hinsichtlich des "Wohnheims" anzusprechen (76 f).
- Sie setzt sich mit den Vormietern auseinander (108 f).
- Sie wehrt sich beim Hauswirt gegen eine vermeintliche Ungerechtigkeit, führt ein Ferngespräch, das unangenehm zu werden verspricht (114 ff).

Mit anderen Worten, sie ist lebensüchtig, durchsetzungsfreudig, initiativ.

Das charakterliche Leitbild der eigenen Initiative, der der Erfolg zu verdanken sei,

wird nicht zufällig von der Beraterin als Qualifikation des Geschehens gleich vorangestellt (5/6). Die gesamte folgende Erzählung läßt sich so im Grunde als eine einzige szenisch-erzählende Konkretisierung dieser positiven Qualifikation der Beraterin verstehen. Es ist auch sicher nicht zufällig, daß die einzige explizit verstärkende Qualifikation der Beraterin, das richtig in Z. 117, den kräftigsten Pinselstrich innerhalb dieses Bildes vom lebensstüchtigen, mutigen und durchsetzungsfreudigen Menschen unterstreicht: das mutige Auftreten gegenüber dem Hausbesitzer.

Wenn man nun weiß, daß der Grundtenor des Bundessozialhilfegesetzes die Gewährung von Hilfe zur Selbsthilfe ist, daß gemäß dem gesetzlichen Auftrag Hilfe geleistet werden soll mit dem Ziel, den Hilfeempfänger möglichst schnell wieder in den Stand zu versetzen, den Lebenskampf ohne Hilfe der Behörde zu meistern, dann wird klar, daß es gerade die von der Erzählerin in ihrer Selbstdarstellung vorgeführten Charaktereigenschaften sind, die durch den sozialstaatlichen Auftrag der Institution Sozialhilfe gefördert und entsprechend von ihren Repräsentanten positiv bewertet und verstärkt werden.

Es läßt sich also am Beispiel der Erzählung "Erfolgreiche Wohnungssuche" gemäß unseren Erwartungen zeigen:

- (1) Die Klientin orientiert sich so weit an der Beraterin und deren antizipierten Erwartungen, daß sie das Bild ihrer Persönlichkeit nach diesen Erwartungen ausrichtet.<sup>4</sup> Diese Formung des Selbstbildes von ego nach den genußmaßten Werten und Erwartungen von alter im interpersonalen Austausch gilt natürlich auch für andere Bereiche der Interaktion, aber wenn Rogers' (1951) These stimmt, daß die Selbstkognitionen eine Funktion der Bewertung durch signifikante andere Personen sind, so ist immerhin bemerkenswert, daß die Beraterin für die Klientin offensichtlich an prominenter Stelle zu diesen signifikanten Personen gehört.
- (2) Die Abhängigkeit vom Ziel der materiellen Hilfestellung beeinflusst die Art des gezeichneten Selbstbildes und damit - allgemeiner - die Art der kommunikativen Strategie. Erzählend vorgeführte Verhaltensformen und Persönlichkeitsstrukturen, die so positiv bewertet werden, müssen gemäß der Erwartung der Klientin folgerichtig auch "belohnt" werden: An einer späteren Stelle des Gesprächs zitiert die Klientin ihre Tochter, die die Erwartung äußert, daß das Sozialamt selbstverständlich den Umzug in die neue Wohnung

bezahlen würde, weil man sich ja dort auch über den selbsterrungenen Erfolg der Klientin freue!

- (3) Die Art der Erwartungen und Wertungen der Beraterin, die zentralen Einfluß auf ihre Entscheidungsfindung haben (s.o. (2)), sind geprägt durch die gesetzlichen und organisationsstrukturellen Normen. Diese normativen Orientierungen der Beraterin gehen in die Situationseinschätzung der Klientin ein, so daß sich hier exemplarisch zeigen läßt, wie makrostrukturelle Bedingungen einer Gesellschaftsformation auf die entsprechenden mikrostrukturellen Interaktionsformen der jeweils beteiligten Interaktanten durchschlagen.

### 3.2.2 Konversationelle Erzählungen in Belegfunktionen

#### 3.2.2.1 Rechtfertigender Kontext

Das Gespräch, innerhalb dessen der Klient die Geschichte über eine erfolglose "Arbeitssuche" (s. Anhang) erzählt, ist dadurch motiviert und geprägt, daß die Beraterin dem Klienten ein Alkoholismus-Problem unterstellt, das dieser leugnet. Innerhalb des gesamten Gesprächskontextes befindet sich also der Klient in ständigem Rechtfertigungszwang. In der Gesprächsphase, aus der die vorliegende Erzählung stammt, geht es zwar konkret um die letzten vier bis fünf Jahre im Leben des Klienten, speziell um seine Zeit im Obdachlosenheim. (Er befindet sich zum Zeitpunkt des Gesprächs in einem Altersheim). Unmittelbar einschlägiger Kontext der Erzählung ist die Frage der Beraterin, warum er sich kein möbliertes Zimmer gesucht habe, um aus dem Heim, in dem "nur Verbrecher leben", herauszukommen. Auch hier befindet sich der Klient also unmittelbar wiederum in Rechtfertigungszwang. Mittelbar dient ohnehin der gesamte Exkurs in die Vergangenheit des Klienten der Beraterin deutlich dazu, die Herkunft des Alkoholismus zu eruieren, so daß der Rechtfertigungszwang vor dem Vorwurf des Trinkens auch diese Gesprächsphase betrifft.

Die Frage, warum er sich kein möbliertes Zimmer gesucht habe, beantwortet der Klient damit, daß er kein Geld gehabt habe, den Geldmangel erklärt er damit, daß er keine regelmäßige Arbeit gefunden habe, und die Arbeitslosigkeit rechtfertigt er mithilfe eines Stereotyps über Arbeitgeber: Kein Arbeitgeber stellt jemand ein, der aus dem Obdachlosenasyl kommt. Dieses Stereotyp stellt der Erzähler in Form einer rhetorischen Frage als Aufmacher (vgl. Quasthoff 1978 b) seiner Erzählung voran, die ihrerseits die Gültigkeit dieses Stereotyps belegen soll. (Zur logischen, argumentativen und interaktiven Kraft des Belegens von Allaussagen durch ein Beispiel vgl. Quasthoff 1973

und Quasthoff 1978 d).

Es ist bemerkenswert, daß dieser Klient hier durchaus nicht wie die Klientin des eben behandelten Gesprächs die Strategie verfolgt, sich möglichst als lebensstüchtige, dynamische Person voller Eigeninitiative darzustellen. Geradezu im Gegenteil bietet er das Bild einer external kontrollierenden Persönlichkeit (Rotter 1966), die Ursachen für den Mißerfolg konsistent in äußeren Umständen und nicht in der eigenen Verantwortlichkeit sieht.

Inwieweit dieser Rechtfertigungsmodus in der Disposition der Person des Klienten liegt oder situativ bedingt ist, läßt sich natürlich auf der Basis der (bisher) vorliegenden Daten nicht entscheiden. Wichtig ist für unseren Zusammenhang aber die Feststellung, daß der Klient innerhalb des von ihm entwickelten Ableitungsgangs: "Kein möbliertes Zimmer weil kein Geld - Kein Geld weil keine Arbeit - Keine Arbeit weil Arbeitgeber Vorurteile gegen Obdachlosenheim-Bewohner haben" den letzten Schritt, nämlich das negative Stereotyp über Arbeitgeber, besonders heraushebt, indem er es durch eine Erzählung belegt.

Wir finden hier in besonderem Maße die erste der drei aus der institutionellen Situation des Sozialamtes heraus formulierten Erwartungen bestätigt: die starke Orientierung am Berater, die hier nicht mit der Orientierung an gesetzlichen Normen zusammenfällt. Die Beraterin im vorliegenden Gespräch ist Sozialarbeiterin und nicht Verwaltungskraft, d.h. aufgrund ihrer Ausbildung und ihres damit verbundenen beruflichen Selbstbildes läßt sich ein besonders ausgeprägtes soziales Engagement vermuten. Es ist deshalb durchaus erwartbar, daß die Beraterin innerhalb ihres sozialen Engagements die stereotype Überzeugung, daß Arbeitgeber keine Obdachlosen-Bewohner einstellen, selbst teilt und wertend qualifiziert. Im vorliegenden Fall vermittelt die Sozialarbeiterin ihre emotional besetzte Zustimmung auch deutlich durch die starke Unterstützung, die sie gleich nach dem Aufmacher der Erzählung (Z. 3) und später nochmal in Z. 22 und 24/25 gibt. Möglicherweise fungiert diese Verstärkung auch ganz direkt als Auslöser der Erzählung.

Die Orientierung am Ziel der materiellen Hilfeleistung ist nur innerhalb des weiteren Gesprächskontextes, in dem auch die Erzählung steht, zu erkennen: Die Beraterin vermutet, der Klient trinkt zu viel - der Klient behauptet, er trinkt selten und wenig. Kann sich der Klient innerhalb dieser Kontroverse nicht durchsetzen, also nicht glaubhaft machen, daß er kein Trinker ist, so ist aus seiner Perspektive durchaus mit möglichen Konsequenzen hinsichtlich der Art der Hilfeleistung zu rechnen. Er kann z.B. be-

fürchten, daß ihm die Hilfe nicht mehr in Form von Geld, sondern von gebundenen Warengutscheinen ausbezahlt wird.

Es muß dem Klienten also darauf ankommen, sich als glaubhaft darzustellen. Da der Beraterin aus dem Altersheim Berichte über den Klienten vom Leiter des Heims vorliegen, empfiehlt es sich für Herrn Sanft, seine Glaubwürdigkeit auf solche Lebensbereiche aufzubauen, hinsichtlich derer er selbst die einzige Informationsquelle für die Beraterin ist.

Ein besonders geeignetes Mittel, Ereignisse und Handlungsweisen als glaubhaft erscheinen zu lassen, ist ihre Repräsentation in der Form einer Erzählung, die durch ihren hohen Detaillierungsgrad Authentizität nahelegt (Quasthoff 1978 a). Nicht zufällig erzählt der Klient auch im Zusammenhang mit dem Problem des Trinkens mehrmals, wie er auf dem Weg ins Sozialamt die Einladung eines Kollegen, mit ihm in eine Kneipe zu gehen, abgelehnt hat. Das Erzählen fungiert in diesem Zusammenhang also als interaktive Strategie zur Erhöhung der Glaubwürdigkeit.

Die Erzählung "Arbeitssuche" steht aber nicht nur in dieser interaktiven, sondern auch in einer kommunikativen Funktion mit derselben Stoßrichtung. Dadurch, daß die Erzählung gerade ein Stereotyp belegt, also eine Überzeugung, die aufgrund ihres kollektiven Charakters und aufgrund der Persönlichkeitseinschätzung der Beraterin durch den Klienten dem Interaktionspartner ohnehin unterstellt wird, hat der veranschaulichende Beleg einen besonders hohen Grad von Suggestivität. Diese Suggestivität wird nicht nur - wie oben beschrieben - hörer-orientiert als besonders starke Orientierung an der Beraterin eingesetzt, sondern auch sprecher-orientiert als eine Art Selbstdarstellung mit dem Ziel der Erreichung von Glaubwürdigkeit. Die Erreichung dieses Ziels ist aber notwendige Bedingung für die Erreichung des übergeordneten Ziels der materiellen Hilfeleistung im Sinne des Klienten.

Die normativen Beschränkungen auf das Verhalten und die Entscheidungsprozesse der Beraterin finden insofern Eingang in die eingeschlagene Strategie, als der Klient - wie oben dargestellt - die gesetzlichen und institutionellen Einwirkungen auf die mögliche Entscheidung der Beraterin hinsichtlich seiner Hilfeleistung antizipiert.

### 3.2.2.2 Persuasiver Kontext

Bei der Erzählung "Enttäuschung bei der Heimbeseichtigung" (s. Anhang) ist die Zielorientiertheit im Gegensatz zu den beiden anderen diskutierten Erzählungen recht deutlich markiert. Bereits an dem Aufmacher (7)

Die Atmosphäre ist alles andere als schön

wird deutlich, daß die Klientin den Einzug in das Heim und damit eine entsprechende Entscheidung oder entsprechendes Drängen der Beraterin vermeiden will. (Im weiteren Verlauf des Gesprächs stellt sich heraus, daß die Klientin mit dem in Z. 37 erstmals erwähnten "Herrn um drei Ecken verwandt" gemeinsam in eine Wohnung ziehen möchte.)

Um zu vermeiden, daß ihr der Einzug in das Heim mit dem institutionellen Gewicht des Sozialamts als Geldgeber nahegelegt wird, verfährt die Klientin doppelgleisig: rational-begründend und persuasiv. Die begründende Strategie wird in Z. 9 zum erstenmal verbalisiert:

Erstmal kommt man gar nich ran.

Diese Begründung, Bemühungen um die Aufnahme im Heim seien ohnehin aussichtslos, weil es eine zu lange Warteliste gäbe, unterbricht eine in Z. 7/8 eingeleitete persuasive Sequenz, die man zusammenfassen könnte in dem Satz: "Es gefällt mir in dem Heim nicht, deshalb ist ein Umzug dorthin unzumutbar." Sowohl die begründende als auch die persuasive Aussage werden belegt in einer kurzen Erzählung über die Heimbesichtigung, die allerdings nur in ihren allerwesentlichsten Teilen hinsichtlich der beiden zu erfüllenden Funktionen ausgebaut ist: Die Dokumentationsfunktion als Beleg für die Aussichtslosigkeit und damit als Begründung ist in Z. 20/22/23 realisiert:

die sagt alle "Ja ja's geht von hier ab -  
von dem Heim - von der Leiterin  
und die da sind so viel vorgemeldet"

Die Persuasionsfunktion, der Beleg für die negative Einstellung der Klientin dem Heim gegenüber, wird am deutlichsten in Z. 12-14, wenn die Klientin sich in imitierender Sprechweise über die Frage nach ihrer Religionszugehörigkeit mokiert und damit wohl ausdrücken will, daß die Atmosphäre im Heim bigott, einengend und wenig einladend ist:

Und Sie sind doch katholisch" [inquisitorischen Tonfall imitierend]/  
und weil es mir nich so zusachte / "Hmhm"  
macht ick denn

Es ist nun interessant zu sehen, daß die Sprecherin offenbar ihrem Argument, daß eine Bewerbung um Aufnahme in das Heim ohnehin aussichtslos sei, mehr Durchsetzungskraft zutraut, als dem affektiv-persuasiven Gesichtspunkt, daß ihr die Atmosphäre im Heim nicht gefällt. Ein Beleg für die Aussichtslosigkeit taucht in der kurzen Erzählung

zweimal auf (Z 10/11, 20 ff.); die abstoßende Atmosphäre des Hauses wird nur indirekt in Z.12-14 belegt.

Aus dem Verhältnis der beiden argumentativen Strategien, in die die Erzählung als untergeordnete Diskurseinheit eingebaut ist, <sup>sind</sup> Aussagen über die situationellen Determinanten des institutionellen Kontextes <sup>abzu-</sup>leiten: Die Persuasionsversuche der Klientin richten sich gegen eine Entscheidung (der Beratung) und gegen ein Objekt (das Heim), die sie beide als durch die Institution Sozialamt gestützt erfahren muß. Das Heim wurde ihr von der Sozialarbeiterin empfohlen, und da es sich bei dem Heim auch um eine Institution handelt, ist mindestens aus dem Blickwinkel der Klientin mit einer Interessengleichheit zwischen dem Sozialamt und seiner Repräsentantin einerseits und dem Heim andererseits zu rechnen. Die Klientin hat also offensichtlich das Gefühl, wenn sie ihren negativen Eindruck von dem Heim persuasiv durchzusetzen versucht, greift sie damit gleichzeitig in gewisser Weise die Beraterin als Repräsentantin "der Institution schlechthin" an. Eine solche Strategie wird sie aber aufgrund des Abhängigkeitsverhältnisses zwischen Klient und Berater im institutionellen Kontext des Sozialamtes kaum anwenden. Die Begründung, eine Bewerbung sei ohnehin aussichtslos, bietet sich angesichts der beschriebenen Situationseinschätzung geradezu an.

Es ist natürlich theoretisch möglich, daß die schlechte Atmosphäre im Heim nur vorgeschoben ist, weil die Klientin wegen anderer Pläne (vgl. Z. 37) keinesfalls in das Heim einziehen möchte, und daß ihr deshalb die Detaillierung dieses Gesichtspunktes in der Erzählung schwer fällt. Dagegen spricht jedoch die deutlich intonatorisch markierte Selbstkorrektur in Z. 9. Die Klientin fängt spontan an, von ihrem persönlichen subjektiven Eindruck zu sprechen (6-8):

wa'uch d\_ hab die da gesprochen --

[ Tiefer Seufzer ] die Atmosphäre ist alles

andre als SCHÖN

denn wissense -- ersensmals isses alles so so [ ... ]

Es soll offenbar gemäß der verbalen Planung der Sprecherin eine Beschreibung der abstoßenden Atmosphäre folgen. Da unterbricht und korrigiert sie sich aber selber und führt stattdessen das "objektivere" Argument von der geringen Erfolgsaussicht ein. Diese offensichtliche Selbstkorrektur spricht dafür, daß die unschöne Atmosphäre für die Sprecherin der wichtigere Gesichtspunkt ist, den sie aber aus den oben beschriebenen oder auch anderen gesprächstaktischen Gründen zurückstellt.



Während also der Klient im rechtfertigenden Beispiel in seiner Verwendung des Stereotyps gerade auf die Kraft affektiver Komponenten im Überzeugungsprozeß baute, traut die Klientin im vorliegenden Beispiel gerade dieser Strategie nicht hinreichend, und meint, sie durch "flankierende Maßnahmen" ergänzen zu müssen. Hierin dürfte sich primär eine Bestätigung der dritten der oben formulierten Erwartungen zeigen: die Orientierung des Klienten an der gemutmaßten gesetzlichen und institutionellen Gebundenheit der Beraterin. Es steht zu vermuten, daß die Klientin den Ermessensspielraum der Beraterin für nicht so weit hält, daß sie eine Entscheidung aufgrund ausschließlich "irrationaler" Motivationen für möglich erachten könnte.

Um möglichen Mißverständnissen entgegenzutreten sei angemerkt: Es geht mir bei meiner Argumentation mit der Orientierung an der normativen Gebundenheit des Beraters nicht um die tatsächlichen gesetzlichen oder institutionellen Zwänge, denen der Berater in seinen Entscheidungen ausgesetzt ist, sondern um die Mußmaßungen und Erwartungen hinsichtlich dieser Zwänge, die dem Klienten aufgrund seines beobachteten Verhaltens und der damit verbundenen, interpretativ gewonnenen Handlungsziele unterstellt werden können. Die Verbindung zu den tatsächlichen institutionellen Gegebenheiten sollen in der geplanten Arbeit des Projekts von einem organisationssoziologischen Teil hergestellt werden.

Auch hier läßt sich also wieder - wie beim ersten Beispiel - feststellen, daß die Orientierung an gemutmaßten gesetzlichen und institutionellen Zwängen gleichzeitig eine Orientierung an dem unterstellten Wert- und Erwartungssystem des Beraters und an den von ihm erhofften Entscheidungen ist.

Vor der zusammenfassenden Diskussion dieser Beobachtungen ist noch eine Bemerkung zu der Spezifik des institutionellen Rahmens notwendig, in dem diese Beobachtungen gemacht wurden. Ebensowenig wie die oben angeführten drei Merkmale der hier behandelten Situation spezifisch sind nur für diese Situation, sind die beobachteten Verhaltensweisen exklusiv institutionengebunden. Es gibt viele Situationstypen im "Alltag", in denen eine besonders starke Orientierung am Interaktionspartner zu erwarten ist. Die Zielorientiertheit an zukünftigen Entscheidungen und Verhaltensweisen des Interaktionspartners ist für sehr weite Teile der alltäglichen Interaktion zugrundeliegendes Prinzip, und selbst die Berücksichtigung von normativen und anderen Zwängen, denen der Interaktionspartner ausgesetzt sein mag, gilt nicht nur für institutionelle Kontexte. Das Typische einer solchen Situation wie der im Sozialamt ist allenfalls durch den Grad und die Kombination gegeben, in denen diese Merkmale in der Situationseinschätzung durch die

Beteiligten und als Konsequenz davon in der beobachtbaren Interaktion wirksam werden. Man mag diese Bemerkungen durchaus als ein Plädoyer für die Abschaffung der Begriffe 'Alltag' und 'Institution' als exklusive deskriptive Kategorien in der Linguistik verstehen.

### 3.3. Kommunikativ eingesetzte Erzählungen als Formen von Kompensations-, Ausweich- und Unterwerfungsstrategien des Sozialhilfeempfängers im persönlichen Kontakt mit dem Mitarbeiter des Sozialamts.

Wenn wir uns an die beobachtbaren Verhaltensformen der unterlegenen Gesprächspartner in der akademischen Diskussion und die allgemeineren Strategien erinnern, denen sie untergeordnet wurden, dann fällt eine Analogie auf: Einige der studentischen Mitglieder der Diskussionsgruppe versuchen, ihre unterlegene Rolle im Gespräch mit Blick auf ihr eigenes Selbstwertgefühl und die Einschätzung der anderen dadurch zu kompensieren, daß sie die für Diskussionen konstitutive Rolle des nachfragenden und kritischen Korrektivs übernehmen. Die Erzählerin der "Wohnungssuche"-Geschichte kompensiert, indem sie sich selbst genau in der Rolle darstellt, die das BSHG sozusagen als idealen Hilfeempfänger vorsieht: "Ziel der Sozialhilfe ist immer, die Hilfe möglichst schnell überflüssig zu machen." (Bundesminister für Jugend, Familie und Gesundheit (ed.): "Sozialhilfe: Ihr gutes Recht", Bonn 1978, S. 13).

Damit, daß die Klientin sich sowohl hinsichtlich ihrer sozialen Situation (die Aufwärtstendenz ist unübersehbar) als auch bezüglich ihrer Persönlichkeitsmerkmale als der vom Gesetz und der Institution vorgesehene Idealtyp des Hilfeempfängers präsentiert, tut sie alles, um die Hilfegewährung nicht als Almosen, sondern tatsächlich als "ihr gutes Recht" (s.o.) zu qualifizieren. Damit wird einer der Hauptfaktoren, der für die Unterlegenheit und das Unterlegenheitsgefühl der Hilfeempfänger gegenüber dem Berater verantwortlich sein dürfte, nämlich die materielle Abhängigkeit von den Entscheidungen des Behördenvertreters, die Rolle des "Almosenempfängers", kompensiert.

Es stellt sich also heraus, daß Kompensationsstrategien zur Minimierung des Gefühls der Degradierung und zur Erreichung von Handlungszielen von unterlegenen Interaktionsteilnehmern sowohl in der Diskussionsgruppe als auch im Beratungsgespräch angewendet werden, wenn auch die jeweiligen Ausprägungen dieser Strategien in ihren Verhaltensformen situationsspezifisch unterschiedlich sind.

Der sich in Rechtfertigungszwang befindliche Rentner versucht gar nicht, seine Unterlegenheit zu kompensieren, kann das aufgrund seiner Situation wohl auch nicht. Seine

Weise, diese Situation zu bewältigen, ist das Ausweichen. So wie er Probleme in seiner Lebensweise leugnet, so wie er Ursachen für Mißerfolge nur den äußeren Umständen zuschreibt, so wie er den Nachweis seiner Glaubwürdigkeit aus dem eigentlichen Problembereich (seinem Trinken) herausverlagert und so wie er - um mich spekulierend auf das Gebiet der psychologischen Diagnostik zu wagen - auch seinen alltäglichen Problemen durch das Trinken ausweicht, so versucht er der Situation der Unterlegenheit in der Interaktion mit der Beraterin zu entgehen, indem er seine kommunikative Strategie des Geschichten-Erzählens einsetzt mit dem Ziel, sich als unschuldig Opfer eines allgemeinen Gesetzes darzustellen. So weigert er sich konsequent, seine Situation auf sich als individuelle Person zu beziehen. Damit entzieht er sich auch dem als bedrohlich oder degradierend Erlebtem in der Interaktionssituation mit der Beraterin: Es betrifft ihn ja alles gar nicht.

Es ist interessant, festzustellen, daß sich in dem Gespräch, aus dem auch die diskutierte Erzählung stammt, eine ganze Reihe fast als unterwürdig zu bezeichnende Äußerungen des Klienten findet, wie etwa

Dann krieg ich einen auf den Deckel.

Offensichtlich ist es mit der Ausweichstrategie als genereller Form der Situationsbewältigung psychologisch durchaus vereinbar, die Unterlegenheit verbal stark zu betonen. Dahinter mag die Logik stehen: Es betrifft mich nicht, also tut's nicht weh.

Im Gegensatz zu dem Rentner läßt sich die Erzählerin der Geschichte vom Heimbesuch durchaus auf die Situation ein. Sie versucht sogar, soweit es in ihrer Macht steht, sie aktiv zu gestalten, indem sie das Thema "Heim" von sich aus initiiert, um es aus der Welt zu schaffen. Man mag in dieser Aktivität übrigens eine Art von interaktiver Kompensationsstrategie sehen. In der Art jedoch, in der sie versucht, kommunikativ ihre Ziele in der Interaktion mit der Beraterin zu erreichen, kompensiert sie ihre unterlegene Rolle in keiner Weise, sondern läßt sich voll auf sie ein. Sie gibt eine argumentative Strategie auf, die ganz offensichtlich ihr eigenes Erleben und ihre eigene Motivation in der Entscheidung gegen das Heim widerspiegelt, um sich auf eine Begründung einzulassen, die sie als die institutionell sanktioniert ansieht. Sie vermeidet damit einen versteckten und indirekten Angriff gegen das Heim, "die Institution schlechthin", mit der sie die Person der Beraterin identifiziert.

Das bedeutet, daß sie sich den Bedingungen der Situation und damit auch ihrer Unterlegenheit vollständig unterwirft, und zwar so weit, daß sie noch einen sehr viel kleineren Spielraum für sich in Anspruch nimmt, als sie ihn aufgrund der objektiven Bedingungen

der Situation wahrscheinlich hätte. Interaktionspartner, die Unterwerfungsstrategien anwenden, müssen also mit dem Unterlegenheitsgefühl leben und sind offensichtlich auch dazu in der Lage; vielleicht finden sich deshalb im zugrundegelegten Gespräch keinerlei offen unterwürfige Formulierungen von dieser Klientin. Aufgewogen wird diese Kapitulation vor der Unterlegenheit wahrscheinlich dadurch, daß Unterwerfungsstrategien im Hinblick auf das Handlungsziel der Hilfeempfänger zu den erfolgversprechendsten gehören dürften: Es muß einer zukünftigen größeren Untersuchung vorbehalten bleiben, die Wirkungsweise dieser und anderer Klientenstrategien auf die Entscheidungsformen der Berater zu überprüfen.

#### Anmerkungen

1. Diese Einteilung der kommunikativen Funktion resultiert z.T. aus einer Diskussion mit H.-H. Lieb über einen früheren Klassifikationsvorschlag (vgl. Quasthoff 1978 a).
2. Das Material wurde von Fritjof Werner erhoben und zur Verfügung gestellt.
3. Vgl. das Teilergebnis zum selben Material von Armin Koerfer.
4. Eine weitere Erzählung derselben Klientin innerhalb desselben Gesprächs (vgl. die Diskussion der Erzählung "Ich wurde Putzmacherin" in Quasthoff 1978 b: 60-63, 190-193) erfüllt dieselbe Funktion.

#### Literaturverzeichnis

- Goffman, Erving. 1974. Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience. New York et.: Harper & Row  
Dt.: Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. Frankfurt/M.: Suhrkamp 1977.
- Gulich, Elisabeth. 1976. Ansätze zu einer kommunikationsorientierten Erzähltextanalyse (am Beispiel mündlicher und schriftlicher Erzähltexte). In: Haubrichs, Wolfgang (ed.), Erzählforschung 1. Theorien, Modelle und Methoden der Narrativik. Göttingen: Vandenhoeck + Ruprecht. 224-256.
- Gumperz, John J. 1978. "Sprache, soziales Wissen und interpersonale Beziehungen". In: Quasthoff, Uta (ed.): Sprachstruktur - Sozialstruktur. Zur linguistischen Theorienbildung. Königstein/Ts.: Scriptor, 114-127.
- Kraft, Eberhard/Kurt Nikolaus/Uta Quasthoff. 1977. "Die Konstitution der konversationellen Erzählung". Folia Linguistica XI, 3/4, 93-141.

- Kummer, Ingrid. 1975. Die Formung von Charakterisierungsbegriffen durch Erzählen. In: Ehrich, Veronika/Peter Finke (eds.), Beiträge zur Grammatik und Pragmatik. Kronberg/Ts.: Scriptor, 265-276.
- Laing, Ronald D./ H. Phillipson/ A.R. Lee. 1971. Interpersonelle Wahrnehmung. Frankfurt/M.: Suhrkamp. Engl.: Interpersonal Perception. 1966
- Quasthoff, Uta. 1973 a. Soziales Vorurteil und Kommunikation. Eine sprachwissenschaftliche Analyse des Stereotyps. Frankfurt: Fischer-Athenäum Tb.
- Quasthoff, Uta. 1978 a. "Eine interaktive Funktion von Erzählungen". Soeffner, H. - Georg (ed.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Demn. Stuttgart: Metzler
- Quasthoff, Uta. 1978 b. linguistische Studien zu Erzählungen in Gesprächen: Eine integrierte strukturell-funktionelle Analyse. *ms.* (1978)
- Quasthoff, Uta. 1978 c. "Formen und Strategien der Interaktionssteuerung durch statusniedrigere Gesprächsteilnehmer". Ersch. demn. als ein Kapitel eines längeren Beitrags von A. Koerfer, U. Quasthoff, H. Richter und F. Werner in einem Sammelband über Probleme bei der Analyse gesprochener Sprache, hrg. v. Konrad Ehlich.
- Quasthoff, Uta. 1978 d. "The uses of stereotype in everyday argument". Journal of Pragmatics 2.1., 1-48.
- Rehbein, Jochen. 1977. Komplexes Handeln, Elemente zur Handlungstheorie der Sprache. Stuttgart: Metzler
- Rogers, C.R. 1951- Client-Centered therapy. Boston
- Rotter, J.B. 1966. "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement." In: Psychol. Monogr. 80, Nr. 1
- Silbereisen, Rainer K. 1976. Untersuchungen zur Klassifikation von Klienten in der Sozialhilfe nach ihren Erfahrungen, Einstellungen und Forderungen. In: Soziale Welt 3.
- Wald, Benji. 1978. Zu Einheitlichkeit und Einleitung von Diskurseinheiten. In: Quasthoff, Uta (ed.), Sprachstruktur - Sozialstruktur. Zur linguistischen Theoriebildung. Kronberg/Ts.: Scriptor, 128-149.